

Fungsi Strategi Humas dalam Program *Hearing Dialog* Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

The Function of the Public Relations Strategy in the West Java Provincial DPRD Secretariat Hearing Dialog Program

¹Fridha Felisa Rosdayani,²Ani Yuningsih

^{1,2}*Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung
Jalan Tamansari No.1 Bandung 40116*

Email: ¹fridhafelisa@gmail.com, ²ani.yuningsih@unisba.ac.id

Abstract. One characteristic of people's political participation includes the existence of inputs in the form of community aspirations which can be technically said to be demands and support from the community. Public Relations of the West Java DPRD Secretariat carry out the Dialogue Hearing Program having a PR strategy with the aim of facilitating the West Java community in expressing their aspirations and complaints and fostering good relations. This study uses qualitative research with a case study approach. The theory used in this study is the theory of Excellence. The data collection of this research are interviews, observation, documentation / archives, internet and literature studies. The results of this study indicate that the West Java DPRD Secretariat Public Relations strategy creates and fosters relationships with OPD has been optimal, the communication strategy carried out by the Provincial DPRD Secretariat Public Relations effectively and intensively using two way symmetric or two way communication. West Java DPRD Secretariat Public Relations in facilitating aspirations and complaints has been maximized by using the planning and management stages.

Keywords: Aspiration, Dialogue Hearing, Public Relations Strategy, Communication, Media

Abstrak. Salah satu ciri partisipasi politik rakyat antara lain adanya input yang berbentuk aspirasi masyarakat yang secara teknis dapat dikatakan sebagai tuntutan dan dukungan dari masyarakat. Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melaksanakan Program *Hearing Dialog* memiliki strategi Humas dengan tujuan mempermudah masyarakat Jawa Barat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan serta membina hubungan baik. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori *Excellence*. Pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi/arsip, internet dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat menciptakan dan membina hubungan dengan OPD sudah optimal, strategi komunikasi yang dijalankan Humas Sekretariat DPRD Provinsi secara efektif dan intensif dengan menggunakan *two way symmetric* atau *two way communication*. Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi dan keluhan sudah maksimal dengan menggunakan tahap perencanaan dan taha manajemen.

Kata kunci : Aspirasi, *Hearing Dialog*, Strategi Humas, Komunikasi, Media.

A. Pendahuluan

Keberadaan peran dan fungsi legislatif saat ini dirasakan kurang mendapat simpati masyarakat. Keberadaan mereka justru cenderung pada upaya untuk mengakali anggaran yang hanya ditujukan untuk kepentingan oknum pribadi maupun kelompoknya saja.

DPRD Provinsi Jawa Barat berinisiatif mengeluarkan kebijakan untuk melakukan kegiatan yang disebut *Hearing Dialog*. *Hearing dialog* merupakan kegiatan untuk menyerap aspirasi dari masyarakat dan

menyampaikan hasil kerja yang telah dilakukan oleh DPRD Provinsi Jawa Barat. *Hearing Dialog* kemudian menjadi kegiatan rutin yang dilakukan DPRD Provinsi Jawa Barat yang bertujuan untuk membangun komunikasi yang harmonis diantara pemerintah dengan masyarakat, sehingga DPRD Provinsi Jawa Barat memperoleh berbagai masukan yang berharga dalam rangka membuat kebijakan pembangunan, pemerintahan dan kemasyarakatan di daerahnya. Selain itu, program *Hearing Dialog* juga dimaksudkan untuk menjaring

aspirasi, masukan serta pendapat dari berbagai elemen masyarakat di Jawa Barat sekaligus sebagai ajang sosialisasi kegiatan DPRD Provinsi Jawa Barat yang lainnya.

Hearing Dialog ini dilaksanakan DPRD Provinsi Jawa Barat untuk memperoleh komunikasi timbal balik yang berkaitan dengan permasalahan atau aspirasi yang disampaikan masyarakat dari berbagai komponen tokoh masyarakat Jawa Barat, seperti budayawan, tokoh agama, forum rektor, tokoh media massa, wartawan serta unsur pimpinan daerah. Dalam menindaklanjuti pemenuhan aspirasi masyarakat, tidak lepas dari aktivitas peranan struktur, prosedur dalam kerangka sistem pemerintahan daerah. Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam fungsinya sebagai penyelenggara fasilitas dan koordinasi layanan aspirasi yaitu memfasilitasi kegiatan yang dilakukan oleh Dewan dalam menanggapi aspirasi publiknya melalui program *Hearing Dialog*. Arti memfasilitasi aspirasi disini adalah mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam program *Hearing Dialog* tersebut.

Untuk itu, Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog* dibutuhkan strategi PR agar kegiatan tersebut terlaksana dengan baik.

Namun dari pelaksanaan *Hearing Dialog* ini masih menimbulkan kesenjangan diantara Humas maupun masyarakat Jawa Barat. Dimana masih kurang hubungan antara Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait yang mewakili setiap daerahnya, masih kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) Humas, baik pengelolaan keluhan dan aspirasi maupun media komunikasi yang masih

belum variatif.

Selanjutnya, humas masih belum melaksanakan pengambilan keputusan terhadap setiap kegiatan atau permasalahan yang sedang terjadi di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melainkan humas sebagai perantara antara masyarakat dengan pemerintah dimana humas hanya menampung keluhan dan aspirasi dari masyarakat yang akan diberikan kepada Pimpinan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat atau hanya memfasilitasi keluhan dan aspirasi dari masyarakat Jawa Barat.

Selain itu, komunikasi yang digunakan humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat masih menggunakan komunikasi satu arah yang dimana masing-masing pihak tidak mendapatkan *feedback* atau keuntungan. Suatu harapan besar dari pelaksanaan Program *Hearing Dialog* ini dapat dimaksimalkan baik oleh Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat maupun masyarakat Jawa Barat, dengan tujuan untuk mempererat tali silaturahmi tanpa ada kecanggungan antara masyarakat dan pemerintah Jawa Barat.

Berdasarkan paparan tersebut pelaksanaan Program *Hearing Dialog* sebagai salah satu Strategi Humas atau *Public Relations* sebagai media diskusi menurut peneliti merupakan sesuatu hal yang baru dan menjadi suatu kasus unik di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat karena adanya permasalahan pada humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat yang berkaitan dengan masyarakat jawa barat mengenai Program *Hearing Dialog*, perubahan penyampaian informasi humas, media komunikasi dan proses komunikasi yang dilakukan Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat serta humas memfasilitasi keluhan dan aspirasi. Meskipun masih terbatasnya sumber daya manusia (SDM) Humas dan media yang lama masih tetap di gunakan.

B. Tinjauan Pustaka

Humas

Hubungan masyarakat merupakan ujung tombak dalam suatu organisasi karena humas merupakan sumber informasi yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Ruslan, R (2005 : 6) :

Humas atau *Public Relations* merupakan seni (*arts*) dan gabungan dari disiplin ilmu manajemen, komunikasi, psikologi, sosial dan marketing untuk membentuk agar perusahaan atau lembaga, gagasan atau ide yang ditawarkan, nama dan produknya menjadi disukai dan dapat dipercayai oleh publiknya.

Fungsi Humas

Keberadaan humas dalam suatu organisasi terutama difungsikan untuk menunjang fungsi manajemen organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Adanya berbagai kemajuan telah mengakibatkan terjadinya pembaruan dalam masyarakat. Cara hidup masyarakat yang semakin modern dan semakin terspesialisasi dalam bidang-bidang tertentu, semakin mempengaruhi fungsi tersebut.

Strategi Humas

Perencanaan strategis dalam *public relations* melibatkan pengambilan keputusan tentang tujuan dan sasaran program, pengenalan publik utama, penetapan kebijakan atau aturan untuk menjadi pedoman pemilihan strategi, dan penentuan strategi. Harus ada hubungan yang dekat antara keseluruhan tujuan program, sasaran untuk ditetapkan bagi setiap publik, dan strategi untuk dipilih. Kuncinya adalah bahwa strategi dipilih untuk mewujudkan hasil tertentu. Praktisi PR bekerja sama dengan manajer-manajer lain untuk mengembangkan rencana program strategis. (Cutlip, 2011 : 295)

Media Humas

Suatu organisasi dalam membangun citra membutuhkan media dalam aktivitasnya agar terciptanya hubungan yang baik kepada masyarakat. Pemakaian media dalam kegiatan humas tergantung dari visi misi organisasi. Menurut Nova, F. (2011 : 200), media humas terdiri dua bentuk yaitu media internal dan media eksternal, penjelasan sebagai berikut:

a. Media Internal

Media internal dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat berbentuk majalah, tabloid, bulletin, koran, website, intranet intansi, *company profile*, *financial report*.

b. Media Eksternal

Media eksternal yang dibuat oleh *public relations* adalah media massa baik yang berbentuk media cetak maupun elektronik seperti kalender, brosur.

Penggunaan media humas memiliki manfaat yang cukup beragam bagi keberhasilan program humas. Media humas sebagai alat atau saluran komunikasi akan mudah diterima oleh masyarakat yang tersebar di berbagai tempat serta luas jangkauannya.

Public Relations dan Humas Pemerintahan

Humas pemerintahan atau *government public relations* adalah fungsi manajemen yang membantu organisasi merumuskan tujuan organisasi serta membantu organisasi beradaptasi dengan tuntutan konstituen dan lingkungan. Dengan demikian, humas pemerintah juga sebagai mata dan telinga organisasi, bagaimana mengelola tuntutan konstituen dan kemudian memberikan masukan kepada organisasi.

Komunikasi

Menurut Rogers (dalam Eriyanto. 2014 : 19) seorang pakar

sosiologi Pedesaan Amerika membuat definisi komunikasi. Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian.

Dalam pengertian diatas berarti dapat kita tarik beberapa kesimpulan yakni bahwasannya komunikasi adalah proses, komunikasi dilakukan oleh dua orang atau lebih, komunikasi adalah pertukaran antara satu sama lain dan komunikasi berujung pada saling pengertian.

Hearing Dialog

Suatu penyampaian pesan atau masukan bagi suatu Instansi yang melaksanakan kegiatan yang dilakukan secara langsung percakapannya dengan Pimpinan Instansi pembuat kegiatan secara terbuka.

DPRD Provinsi Jawa Barat melaksanakan kegiatan *Hearing Dialog* di depan Ruang Rapat Palipurna yang bertempat di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat atau dilaksanakan diluar Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

Selain itu, dapat dimanfaatkan sebagai media sosialisasi atau pengenalan tentang tugas dan fungsi Anggota DPRD yang memiliki fungsi sebagai fungsi legislasi, regulasi, pengawasan dan penganggaran. Dilakukannya *Hearing Dialog* ini dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kinerja dan fungsi DPRD yang sesungguhnya.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dimana penelitian ini bersifat deskriptif cenderung menggunakan analisis. Dengan pendekatan studi kasus karena dalam penelitian ini akan berusaha memamparkan dan melacak urutan peristiwa atau fenomena pada suatu lingkungan sosial dalam hal ini melihat

bagaimana strategi yang dilakukan Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Program *Hearing Dialog*. Selain itu, peneliti menggunakan studi kasus karena pada penelitian ini terdapat beberapa permasalahan yang harus segera di selesaikan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, karena kasus tersebut berkaitan dengan Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dimana humas tersebut memiliki peran yang sangat penting bagi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

Teknik pengumpulan data pada penelitian yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, studi pustaka dan internet searching. Humas mewawancarai kepala humas, kepala sub bagian publikasi, staff humas aspirasi dan OPD. Dari hasil wawancara dengan informan peneliti mendapatkan sebuah data-data yang sangat berarti bagi penelitiannya.

Selain wawancara humas juga menggunakan observasi, dimana humas mengikuti *Hearing Dialog* yang dilaksanakan di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Hasil dari observasi humas juga mendapatkan data-data yang relevan dan dokumentasi dari kegiatan *Hearing Dialog*. Untuk menambah pengumpulan data humas juga menggunakan studi pustaka seperti dari buku dan *internet searching* seperti jurnal.

Teknik analisis data yang dilakukan humas yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penerikan kesimpulan sementara uji keabsahan data yang dilakukan humas yaitu dengan cara triangulasi dimana humas mengecek kembali hasil dari wawancara dengan terjun langsung kelapangan atau mengikuti kegiatan *Hearing Dialog*.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada penelitian ini telah dilakukan wawancara dan observasi kepada para informan, yaitu Bagian Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dan OPD. Dari Bagian Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat peneliti mewawancarai Kepala Bagian Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Kepala Sub Bagian Publikasi dan Informasi, Staff Bagian Publikasi dan Informasi, dan dari masyarakat peneliti mewawancarai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang merupakan perwakilan dari masyarakat yaitu Camat Antapani. Hal-hal yang ditanyakan pada wawancara berkaitan dengan data informan dan pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian.

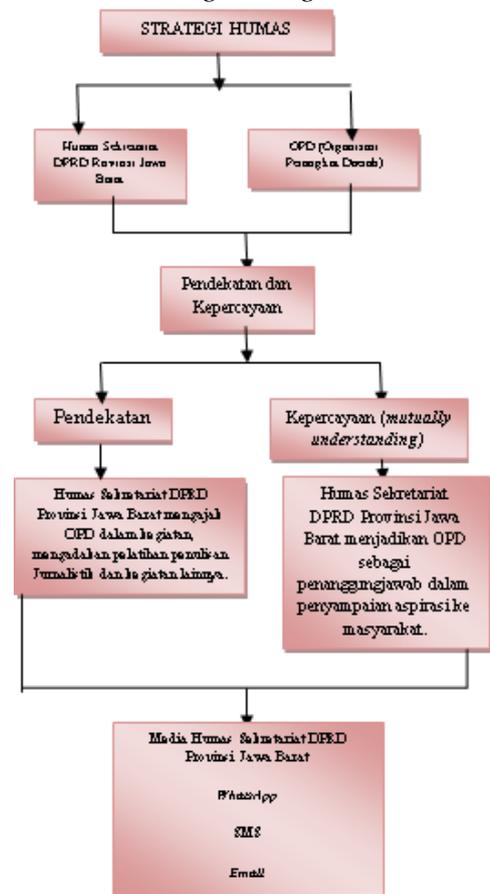
Penelitian ini lebih memfokuskan kepada Sub Bagian Publikasi dan Informasi dan Sub Bagian Aspirasi dan Antarlembaga, tugas dan fungsi Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat yang terkait dengan Sub Publikasi dan Informasi adalah menyusun konsep publikasi dan dokumentasi kegiatan DPRD Provinsi Jawa Barat, sedangkan yang terkait Sub Bagian Aspirasi dan Antarlembaga yaitu menyusun tahap-tahap memfasilitasi aspirasi dan keluhan dari masyarakat Jawa Barat dan menyusun hasil dari Pimpinan mengenai keluhan dan aspirasinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dilakukan berbagai strategi Humas sehingga dapat berjalan dengan optimal. Strategi sendiri sangat dibutuhkan Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Selain itu, Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat memiliki strategi dalam setiap menjalankan tugasnya.

Strategi Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam

membina hubungan dengan OPD menggunakan strategi pendekatan dan strategi kepercayaan. Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat membagi tugas dengan OPD dalam pelaksanaan *Hearing Dialog*.

Selain itu mengenai kepercayaan, Humas memberikan sebuah tanggungjawab kepada OPD sebagai penyampaian informasi kepada masyarakat dan membantu humas dalam mengatasi konflik dimasyarakat daerah tertentu yang berkaitan dengan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat segera mengatasi konflik tersebut dengan membicarakan terlebih dahulu dengan OPD daerah tersebut dan mendiskusikan mengenai permasalahannya untuk mencari solusinya dan konflik tersebut juga bisa dijadikan sebagai bahan pembahasan dipelaksanaan *Hearing Dialog*.



Gambar 1. Bagan Strategi HUMAS

Dalam melaksanakan strategi komunikasi humas terlebih dahulu harus mengetahui fungsi dari strategi tersebut karena untuk mempermudah Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam berkoordinasi dengan masyarakat Jawa Barat.

Fungsi strategi komunikasi Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat antara lain untuk memudahkan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat secara informatif. Memudahkan dalam menyusun komunikasi, dan proses komunikasi secara terarah.

Dalam melaksanakan strategi komunikasi Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat bekerjasama dengan media baik media cetak maupun media elektronik, Media cetak Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat yaitu, majalah, koran, dan surat kabar. Sedangkan media elektronik yaitu *website, email, twitter, facebook*, dan e-Aspirasi. Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat bekerjasama juga dengan para wartawan untuk memudahkan publikasi informasi kepada masyarakat Jawa Barat dan memfasilitasi aspirasi dan keluhan dari masyarakat Jawa Barat.

Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi dan keluhan menggunakan 2 (dua) tahap yaitu tahap perencanaan dan tahap manajemen. Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat juga menggunakan 4 (empat) langkah proses *Public Relations* atau proses Humas dalam memfasilitasi aspirasi dan keluhan dari masyarakat Jawa Barat setelah menjalankan strateginya,

Langkah pertama penemuan fakta. Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat mencari fakta-fakta dengan membandingkan penyampaian aspirasi zaman dulu dan aspirasi zaman sekarang. Dari hasil penemuan fakta

membuktikan bahwa aspirasi zaman sekarang lebih efektif karena menggunakan kegiatan *Hearing Dialog*. Dengan *Hearing Dialog* ini masyarakat menganggap dalam penyampaian aspirasi dan keluhannya lebih mudah.

Selain itu, dapat menggunakan berbagai media yang ada di Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat namun melalui media masyarakat tidak akan langsung mendapatkan respon atau jawaban dari Pimpinan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

Langkah kedua perencanaan, Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat seperti merencanakan media yang digunakan dan perencanaan kegiatan yang mendukung aspirasi langsung dan tidak langsung. Langkah ketiga, Komunikasi yaitu mendengarkan aspirasi dan keluhan masyarakat Jawa Barat atau pelaksanaan *Hearing Dialog*. Langkah keempat, evaluasi yaitu mencari kekurangan-kekurangan dalam kegiatan memfasilitasi aspirasi dan keluhan dari pelaksanaan *Hearing Dialog*.

Alasan Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melaksanakan *Hearing Dialog* untuk membantu masyarakat Jawa Barat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhannya lebih mudah dan respon atau jawaban dari Pimpinan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat akan cepat didapat oleh Masyarakat Jawa Barat. Keikutsertaan Pimpinan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam *Hearing Dialog* ini juga menjadikan sebuah alasan karena Pimpinan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sekaligus menjadi ketua pelaksana.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas mengenai fungsi strategi humas dalam program *Hearing Dialog* Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sebagai media diskusi dalam penyampaian aspirasi dan informasi di

masyarakat Jawa Barat, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menciptakan dan membina hubungan dengan OPD melalui Program Hearing Dialog. Dalam melaksanakan strategi dengan OPD, Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melakukan 2 (dua) strategi yaitu pendekatan dan kepercayaan.
2. Fungsi strategi komunikasi humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sangat penting dan harus diketahui oleh Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sebelum melaksanakan strategi komunikasinya guna mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan.
Fungsi strategi komunikasi humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat terdiri dari beberapa fungsi yaitu , untuk mempermudah dalam membuat kerangka komunikasi, mempermudah merinci suatu strategi dan mempercepat proses penyampaian pesan cepat.
3. Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Tahapan Operasional menggunakan strategi tahapan perencanaan dan tahapan manajemen dimana kedua tahapan tersebut penting dilakukan untuk memfasilitasi aspirasi dan keluhan dari masyarakat Jawa Barat.
Tahapan perencanaan terdiri dari fakta dan perencanaan kegiatan sedangkan tahapan manajemen cara dan teknis dalam memfasilitasi aspirasi dan keluhan masyarakat Jawa Barat yang mencakup *planning*,

organizing, *actuating* dan *controlling*, Setelah melaksanakan strategi tersebut Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melaksanakan 4 langkah proses *Public Relations* dalam memfasilitasi aspirasi dan keluhan dari masyarakat Jawa Barat melalui Program *Hearing Dialog*. Langkah Pertama penemuan fakta , perencanaan, komunikasi dan evaluasi.

Daftar Pustaka

- Astuti, Santi Indra, O. Hasbiansyah. 2012. *Panduan Penyusunan Skripsi, Usulan Penelitian Karya Ilmiah*. Tangerang: Whatif Artwork.
- Fariana, S.R, Aryanto, W. 2009. *Panduan Praktisi PR*. Jakarta : Alex Media Komputindo.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta : PT. Erlangga.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Nova, F. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- F. Andi Refandi. 2016. *Strategi media relations PT. Pelabuhan Tanjung Priok dalam Menanggapi Krisis*. Jurnal Kajian Komunikasi 4(2), 229-242.
<http://jurnal.unpad.ac.id/jkk/article/view/8017> diakses pada tanggal 08 April 2019 pada pukul 09.30 WIB

- R. Andi Nugroho. 2013 *Strategi Humas dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT. PLN (PERSERO) Rayon di Samarinda Ilir*. eJournal Ilmu Komunikasi 1(2) : 324-340.
Internal/Download/eJURNAL
adi nugroho (06-08-13-02-52-48).pdf diakses pada tanggal 20 April 2019 pada pukul 13.00 WIB
- S. Rumsari Hadi. 2016. *Komunikasi dalam Kegiatan Public Relations*. Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi 4(6) : 68-70.
- Arsip Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.